「行政相談に関する世論調査」の概要

内閣府政府広報室

1　調　査　目　的　　行政相談に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。

2　調　査　項　目　　(1) 行政相談の認知について
(2) 行政相談の利用促進について
(3) 行政相談の ICT 活用について

3　関　係　省　庁　　総務省

4　調　査　対　象　　(1) 母 集 団　全国 18 歳以上の日本国籍を有する者
(2) 標 本 数　3,000 人
(3) 抽出方法　層化２段無作為抽出法

5　調　査　時　期　　令和３年６月 24 日～８月１日

6　調　査　方　法　　郵送法（郵送配布、郵送又はオンライン（インターネット回答）回収）

7　調査実施機関　　一般社団法人　中央調査社

8　回　収　結　果　　(1) 有効回収数(率)　　1,655 人（55.2％）
（うち郵送 1,160 人、インターネット 495 人）
(2) 調査不能数(率)　　1,345 人（44.8％）
－不能内訳－

宛先不明による返送	15	未返送	1,230	白　票	7
代理回答・記入不備	70	期間外	3	災　害	0
その他	20				

9　性･年齢別回収結果

性・年齢		標本数	回収数	回収率	性・年齢		標本数	回収数	回収率	性・年齢		標本数	回収数	回収率
				%					%					%
	18～19歳	82	34	41.5		18～19歳	39	15	38.5		18～19歳	43	19	44.2
男	20～29歳	289	136	47.1	男	20～29歳	141	59	41.8	女	20～29歳	148	77	52.0
	30～39歳	379	203	53.6		30～39歳	192	94	49.0		30～39歳	187	109	58.3
女	40～49歳	528	294	55.7		40～49歳	278	141	50.7		40～49歳	250	153	61.2
	50～59歳	492	283	57.5		50～59歳	252	125	49.6		50～59歳	240	158	65.8
計	60～69歳	440	280	63.6	性	60～69歳	216	135	62.5	性	60～69歳	224	145	64.7
	70歳以上	790	425	53.8		70歳以上	331	201	60.7		70歳以上	459	224	48.8
計		3,000	1,655	55.2	計		1,449	770	53.1	計		1,551	885	57.1

調査結果の概要

1　行政相談の認知について

(1) 行政相談委員の認知度

役所の手続やサービスなど国の行政全般について、地域の中から選ばれた「行政相談委員」（全国約 5,000 人、各市区町村に１人以上配置）が、行政への苦情や意見、要望などを受け付けていることを知っていたか聞いたところ、「知っていた」と答えた者の割合が 13.8％、「知らなかった」と答えた者の割合が 85.4％となっている。

都市規模別に見ると、「知っていた」と答えた者の割合は町村で、「知らなかった」と答えた者の割合は大都市で、それぞれ高くなっている。

性別に見ると、大きな差異は見られない。

年齢別に見ると、「知っていた」と答えた者の割合は 70 歳以上で、「知らなかった」と答えた者の割合は 30 歳代、40 歳代で、それぞれ高くなっている。　（図１、表１）

図１　行政相談委員の認知度

	（該当者数）	知っていた	無回答	知らなかった
総数	（1,655 人）	13.8	0.8	85.4
〔性〕				
男性	（770 人）	14.2	0.8	85.1
女性	（885 人）	13.4	0.9	85.6
〔年齢〕				
18 ～ 29 歳	（170 人）	10.6	0.6	88.8
30 ～ 39 歳	（203 人）	7.9	－	92.1
40 ～ 49 歳	（294 人）	6.8	－	93.2
50 ～ 59 歳	（283 人）	13.8	0.7	85.5
60 ～ 69 歳	（280 人）	13.6	0.4	86.1
70 歳以上	（425 人）	22.8	2.4	74.8

0　10　20　30　40　50　60　70　80　90　100 (%)
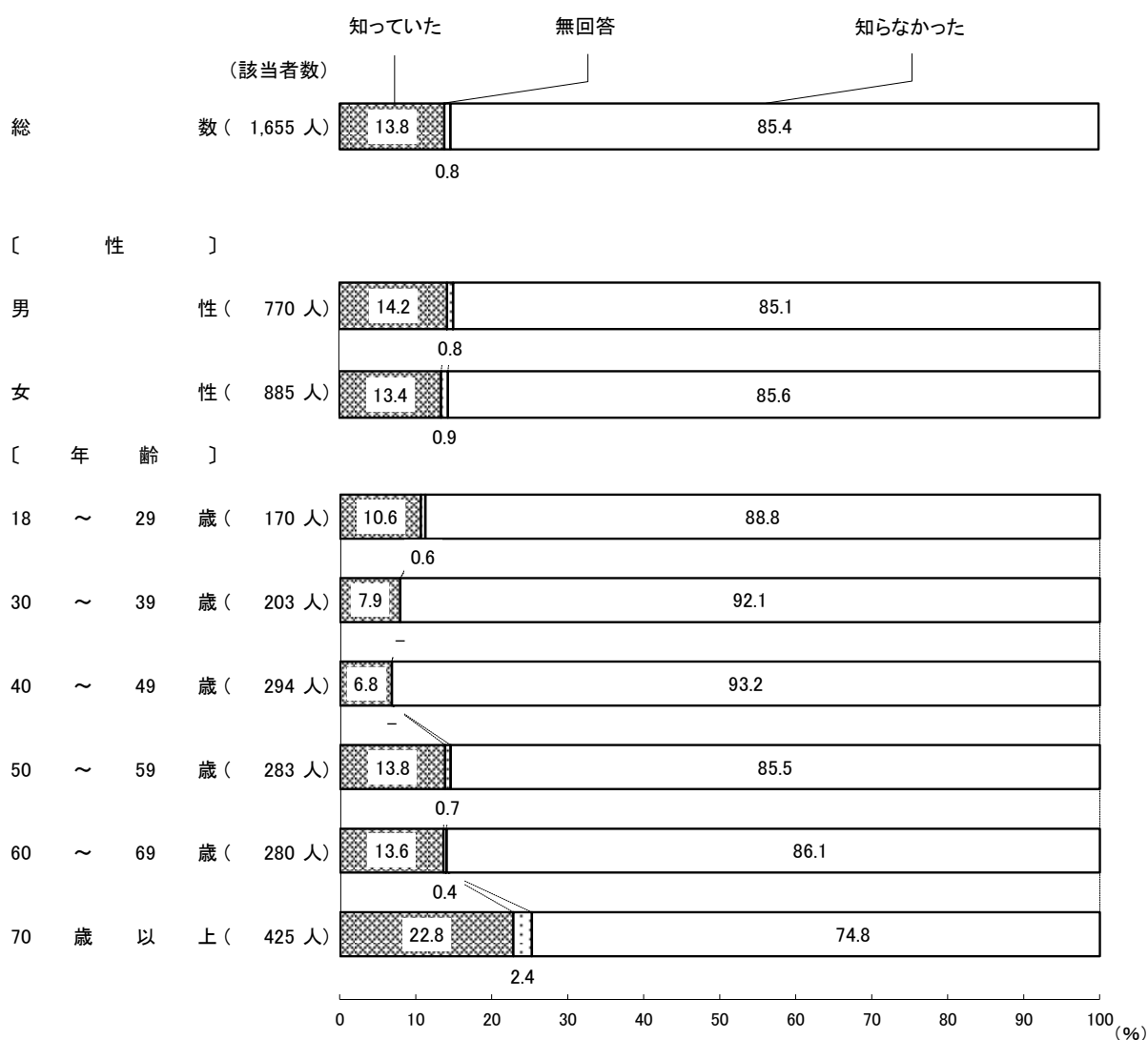
表１　行政相談委員の認知度

	該当者数	知っていた	知らなかった	無回答
	人	%	%	%
総数	1,655	13.8	85.4	0.8
〔都市規模〕				
大都市	459	8.9	89.5	1.5
東京都区部	110	8.2	90.9	0.9
政令指定都市	349	9.2	89.1	1.7
中都市	669	13.2	86.4	0.4
小都市	386	16.6	82.6	0.8
町村	141	24.8	74.5	0.7
〔性〕				
男性	770	14.2	85.1	0.8
女性	885	13.4	85.6	0.9
〔年齢〕				
18～29歳	170	10.6	88.8	0.6
30～39歳	203	7.9	92.1	-
40～49歳	294	6.8	93.2	-
50～59歳	283	13.8	85.5	0.7
60～69歳	280	13.6	86.1	0.4
70歳以上	425	22.8	74.8	2.4

表１－参考　行政相談委員の認知度

	該当者数	知っている	知らない
	人	%	%
昭和48年8月調査	2,445	30.5	69.5
昭和54年12月調査	2,438	24.1	75.9
平成2年10月調査	2,292	28.1	71.9

（注１）昭和48年８月調査では、「現在、各町村ごとに１名、市や区では、おおむね人口５万人に１名の割合で、民間人の中から選ばれた行政相談委員がいることを、あなたはご存知ですか。」と聞いている。
（注２）昭和54年12月調査では、「現在、各町村ごとに１名、市や区ではおおよそ人口５万人に１名の割合で、民間人の中から選ばれた行政相談委員がいることを､あなたは御存じですか。」と聞いている。
（注３）平成２年10月調査では、「あなたは、現在、各町村ごとに１名、市や区ではおおよそ人口５万人に１名の割合で、民間人の中から選ばれた行政相談委員がおり、苦情や要望や意見などを受け付けていることを御存知ですか。」と聞いている。
（注４）平成２年10月調査までは、調査員による個別面接聴取法で実施しているため、令和３年６月調査との単純比較は行わない。

(2) 行政相談センターの認知度

都道府県庁所在地などに「総務省の行政相談センター」があり、電話やインターネットなどでも、行政への苦情や意見、要望などを受け付けていることを知っていたか聞いたところ、「知っていた」と答えた者の割合が17.2%、「知らなかった」と答えた者の割合が82.0%となっている。

都市規模別に見ると、大きな差異は見られない。

性別に見ると、「知っていた」と答えた者の割合は女性で、「知らなかった」と答えた者の割合は男性で、それぞれ高くなっている。

年齢別に見ると、「知っていた」と答えた者の割合は70歳以上で、「知らなかった」と答えた者の割合は30歳代で、それぞれ高くなっている。（図２、表２）

図２　行政相談センターの認知度
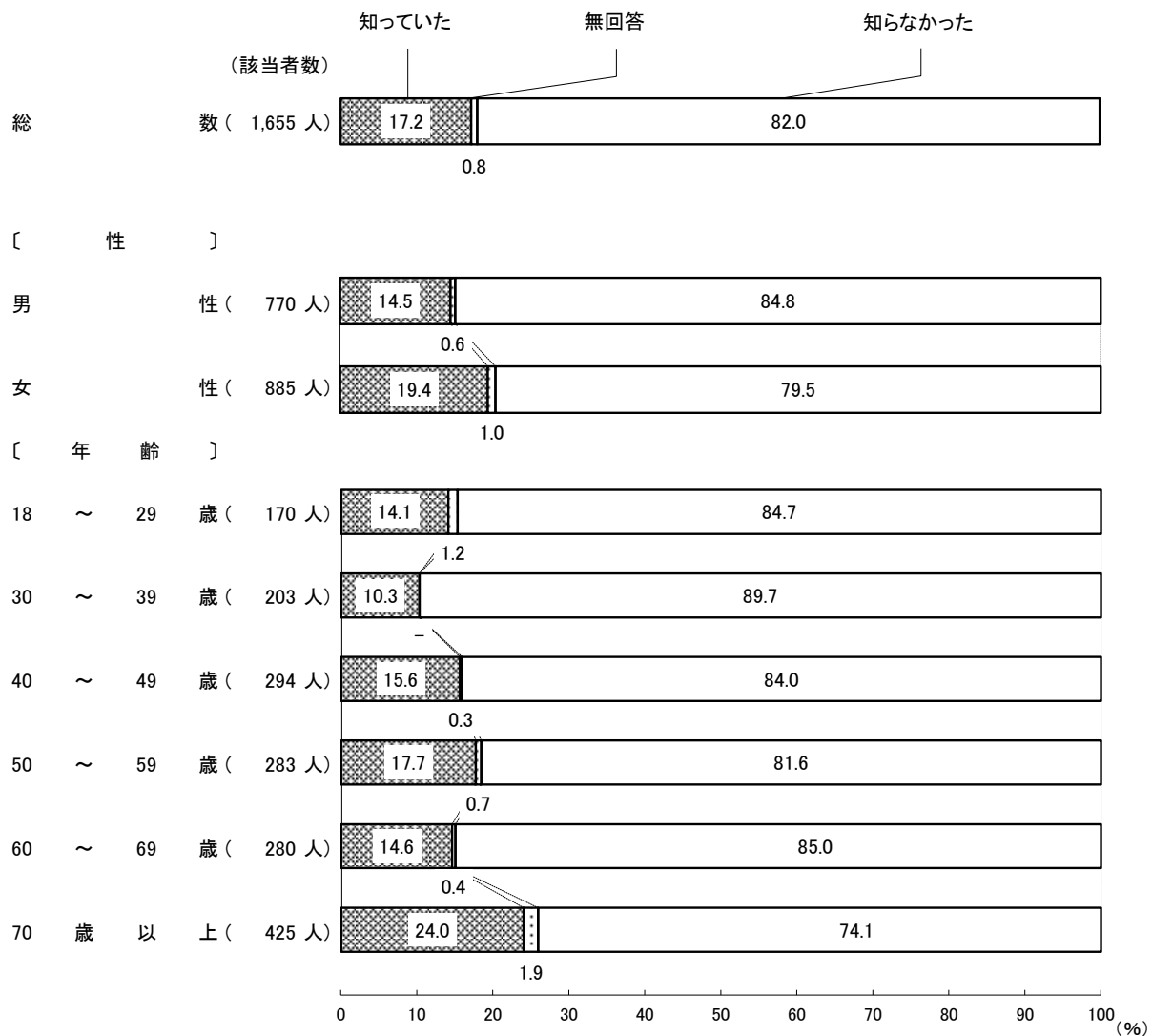
表２　行政相談センターの認知度

	該当者数	知っていた	知らなかった	無回答
	人	%	%	%
総数	1,655	17.2	82.0	0.8
〔都市規模〕				
大都市	459	15.7	83.0	1.3
東京都区部	110	11.8	87.3	0.9
政令指定都市	349	16.9	81.7	1.4
中都市	669	17.5	82.1	0.4
小都市	386	17.1	81.9	1.0
町村	141	20.6	78.7	0.7
〔性〕				
男性	770	14.5	84.8	0.6
女性	885	19.4	79.5	1.0
〔年齢〕				
18 ～ 29 歳	170	14.1	84.7	1.2
30 ～ 39 歳	203	10.3	89.7	-
40 ～ 49 歳	294	15.6	84.0	0.3
50 ～ 59 歳	283	17.7	81.6	0.7
60 ～ 69 歳	280	14.6	85.0	0.4
70 歳以上	425	24.0	74.1	1.9

表２－参考　行政相談センターの認知度

	該当者数	知っている	知らない
	人	%	%
昭和48年８月調査	2,445	33.3	66.7
昭和54年12月調査	2,438	30.8	69.2
平成２年10月調査	2,292	28.8	71.2

（注１）昭和48年８月調査では、「一般国民の役所に関する苦情や不満や意見などを、専門に受付けて処理する役所として、各県（都・道・府）の県庁所在地に行政監察局という役所があることを、ご存知ですか。」と聞いている。
（注２）昭和54年12月調査では、「国民の行政についての苦情や要望や意見などを専門に受け付けて処理する行政相談窓口として、都道府県庁所在地に行政監察局という役所があることを御存じですか。」と聞いている。
（注３）平成２年10月調査では、「あなたは、都道府県庁所在地に管区行政監察局や行政監察事務所があり、苦情や要望や意見などを受け付けていることを御存知ですか。」と聞いている。
（注４）平成２年10月調査までは、調査員による個別面接聴取法で実施しているため、令和３年６月調査との単純比較は行わない。

２　行政相談の利用促進について

(1) 行政相談委員、行政相談センターに関する情報提供方法

「行政相談委員」や「総務省の行政相談センター」に関する情報を何によって提供されたら良いと思うか聞いたところ、「テレビ・ラジオ」を挙げた者の割合が 61.7％、「市区町村の広報誌（紙）」を挙げた者の割合が 60.2％と高く、以下、「新聞・雑誌・書籍」（42.1％）、「町内回覧板（チラシ）」（35.8％）などの順となっている。（複数回答、上位４項目）

都市規模別に見ると、「テレビ・ラジオ」を挙げた者の割合は大都市で、「市区町村の広報誌（紙）」を挙げた者の割合は町村で、「町内回覧板（チラシ）」を挙げた者の割合は小都市で、それぞれ高くなっている。

性別に見ると、「市区町村の広報誌（紙）」を挙げた者の割合は女性で高くなっている。

年齢別に見ると､｢テレビ･ラジオ｣を挙げた者の割合は 40 歳代で､｢市区町村の広報誌(紙)｣、「新聞・雑誌・書籍」、「町内回覧板（チラシ）」を挙げた者の割合は 60 歳代、70 歳以上で、それぞれ高くなっている。　（図３、表３）

図３　行政相談委員、行政相談センターに関する情報提供方法
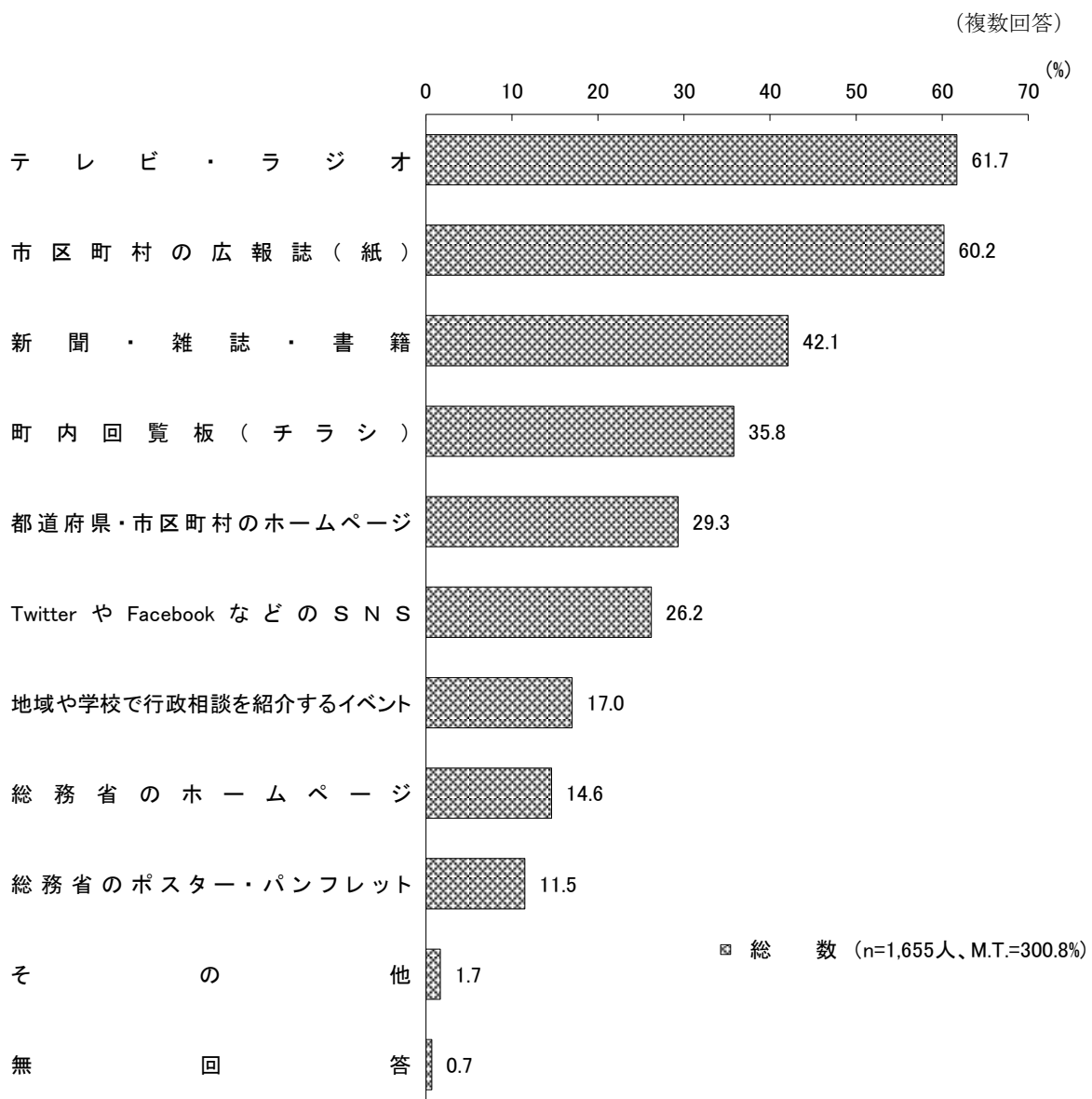
表３　行政相談委員、行政相談センターに関する情報提供方法

（複数回答）

	該当者数	テレビ・ラジオ	市区町村の広報誌（紙）	新聞・雑誌・書籍	町内回覧板（チラシ）	都道府県・市区町村のホームページ	TwitterやFacebookなどのSNS	地域や学校で行政相談を紹介するイベント	総務省のホームページ	総務省のポスター・パンフレット	その他	無回答	計(M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	1,655	61.7	60.2	42.1	35.8	29.3	26.2	17.0	14.6	11.5	1.7	0.7	300.8
〔都市規模〕													
大都市	459	65.8	51.2	45.1	28.1	29.8	34.2	17.6	17.6	15.0	3.1	1.3	308.9
東京都区部	110	65.5	48.2	42.7	15.5	37.3	46.4	21.8	24.5	17.3	5.5	1.8	326.4
政令指定都市	349	65.9	52.1	45.8	32.1	27.5	30.4	16.3	15.5	14.3	2.3	1.1	303.4
中都市	669	62.6	63.1	43.3	38.1	29.1	26.0	16.3	14.9	10.9	1.2	0.3	306.0
小都市	386	58.5	63.2	37.6	40.9	25.9	20.2	16.6	9.3	8.3	1.0	0.3	281.9
町村	141	52.5	68.1	38.3	35.5	37.6	17.7	19.1	17.7	12.1	1.4	1.4	301.4
〔性〕													
男性	770	59.5	57.1	44.5	38.1	29.1	27.8	15.7	15.7	13.4	1.7	0.9	303.5
女性	885	63.6	62.9	39.9	33.8	29.5	24.9	18.1	13.7	9.9	1.7	0.5	298.4
〔年齢〕													
18～29歳	170	64.7	30.0	30.0	22.9	35.3	64.7	22.4	27.1	14.7	1.8	0.6	314.1
30～39歳	203	64.0	52.7	31.0	25.1	34.0	54.7	22.2	18.2	7.9	2.5	－	312.3
40～49歳	294	67.0	51.7	38.8	29.3	36.7	31.6	25.5	17.0	13.3	2.4	0.3	313.6
50～59歳	283	65.4	60.4	42.4	36.0	34.6	25.8	15.2	17.0	11.0	3.2	－	311.0
60～69歳	280	57.1	72.9	47.5	41.1	25.7	12.1	13.2	11.1	13.9	0.7	1.1	296.4
70歳以上	425	56.2	73.4	50.6	46.8	18.4	3.1	10.1	7.1	9.6	0.5	1.4	277.2

(2) 行政相談の利用方法

行政への苦情や意見、要望などがある場合、どのような方法で行政相談を利用したいと思うか聞いたところ、「市区役所・町村役場、公民館などの公共施設に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く」を挙げた者の割合が 67.1%と最も高く、以下、「行政相談委員や総務省の行政相談センターに電話する」（33.7%）、「行政相談委員や総務省の行政相談センターにメールを送る」（31.4%）、「ショッピングセンターや商店街に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く」（19.9%）などの順となっている。（複数回答、上位４項目）

都市規模別に見ると、「市区役所・町村役場、公民館などの公共施設に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く」を挙げた者の割合は小都市、町村で、「行政相談委員や総務省の行政相談センターに電話する」、「行政相談委員や総務省の行政相談センターにメールを送る」、「ショッピングセンターや商店街に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く」を挙げた者の割合は大都市で、それぞれ高くなっている。

性別に見ると、「行政相談委員や総務省の行政相談センターにメールを送る」を挙げた者の割合は男性で高くなっている。

年齢別に見ると、「市区役所・町村役場、公民館などの公共施設に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く」を挙げた者の割合は 50 歳代、70 歳以上で、「行政相談委員や総務省の行政相談センターにメールを送る」を挙げた者の割合は 18～29 歳から 40 歳代で、それぞれ高くなっている。 （図４、表４）

図４　行政相談の利用方法

（複数回答）
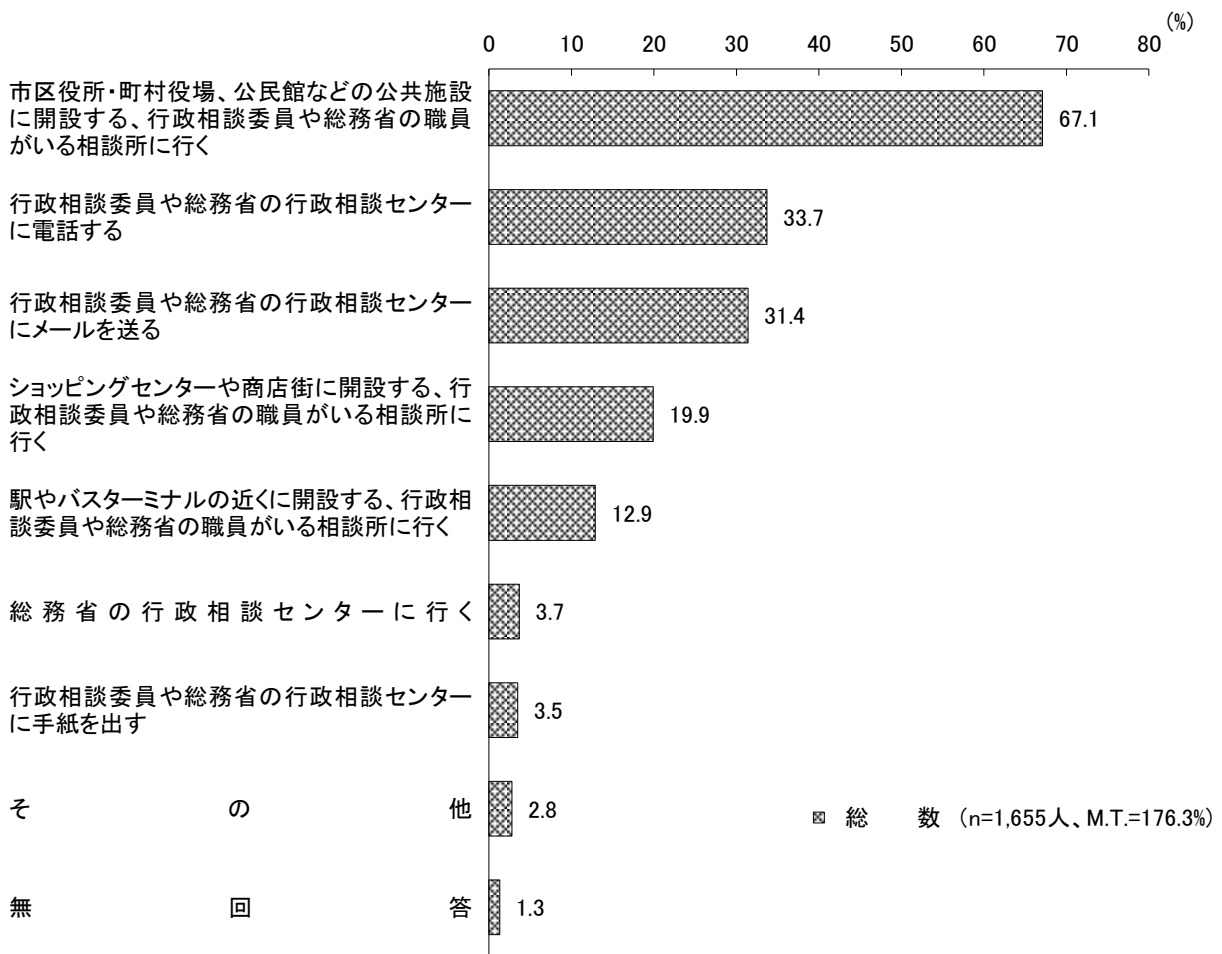
表４　行政相談の利用方法

（複数回答）

	該当者数	市区役所・町村役場、公民館などの公共施設に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	行政相談委員や総務省の行政相談センターに電話する	行政相談委員や総務省の行政相談センターにメールを送る	ショッピングセンターや商店街に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	駅やバスターミナルの近くに開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く	総務省の行政相談センターに行く	行政相談委員や総務省の行政相談センターに手紙を出す	その他	無回答	計（M.T.）
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	1,655	67.1	33.7	31.4	19.9	12.9	3.7	3.5	2.8	1.3	176.3
〔都市規模〕											
大都市	459	60.8	37.5	41.2	23.1	18.1	4.4	2.6	2.6	1.5	191.7
東京都区部	110	60.0	39.1	53.6	25.5	20.0	6.4	3.6	2.7	－	210.9
政令指定都市	349	61.0	37.0	37.2	22.3	17.5	3.7	2.3	2.6	2.0	185.7
中都市	669	66.8	35.6	30.6	19.6	12.6	4.5	4.5	3.7	1.0	178.9
小都市	386	72.0	27.7	23.6	18.4	9.1	1.8	3.1	2.3	1.3	159.3
町村	141	75.2	29.1	24.1	14.9	8.5	3.5	2.8	0.7	1.4	160.3
〔性〕											
男性	770	68.4	35.3	34.0	21.6	15.1	5.5	3.0	2.3	1.2	186.4
女性	885	65.9	32.3	29.0	18.4	11.1	2.3	4.0	3.3	1.4	167.6
〔年齢〕											
18～29歳	170	50.0	35.9	59.4	14.7	15.9	4.7	7.6	3.5	0.6	192.4
30～39歳	203	52.2	38.9	54.7	17.7	15.8	3.4	1.5	2.0	0.5	186.7
40～49歳	294	60.9	33.7	41.2	23.8	11.9	4.8	4.1	2.0	－	182.3
50～59歳	283	72.8	31.8	35.7	22.3	12.7	4.6	2.1	2.8	0.4	185.2
60～69歳	280	68.6	36.8	20.4	19.3	10.4	2.5	3.2	3.2	1.4	165.7
70歳以上	425	80.5	29.6	6.6	19.1	12.9	3.1	3.5	3.3	3.3	161.9

3　行政相談のICT活用について

(1) テレビ電話によるリモート相談に関する利用意向

総務省では現在、パソコンやスマートフォンを活用したテレビ電話によるリモート相談の導入を検討している。行政への苦情や意見、要望などがある場合、このような方法により、場所の制約なく、行政相談ができるとしたら、利用したいと思うか聞いたところ、「利用したい」と答えた者の割合が52.2%、「利用したくない」と答えた者の割合が46.9%となっている。

都市規模別に見ると、「利用したくない」と答えた者の割合は小都市で高くなっている。

性別に見ると、「利用したい」と答えた者の割合は男性で、「利用したくない」と答えた者の割合は女性で、それぞれ高くなっている。

年齢別に見ると、「利用したい」と答えた者の割合は18～29歳、40歳代で、「利用したくない」と答えた者の割合は70歳以上で、それぞれ高くなっている。　　　　　　　　（図５、表５）

図５　テレビ電話によるリモート相談に関する利用意向

	（該当者数）	利用したい	無回答	利用したくない
総数	1,655 人	52.2	0.9	46.9
〔性〕				
男性	770 人	57.9	0.8	41.3
女性	885 人	47.2	1.0	51.8
〔年齢〕				
18～29歳	170 人	65.3	0.6	34.1
30～39歳	203 人	57.6	–	42.4
40～49歳	294 人	62.9	–	37.1
50～59歳	283 人	53.7	0.4	45.9
60～69歳	280 人	50.7	0.4	48.9
70歳以上	425 人	36.9	2.8	60.2

(%)
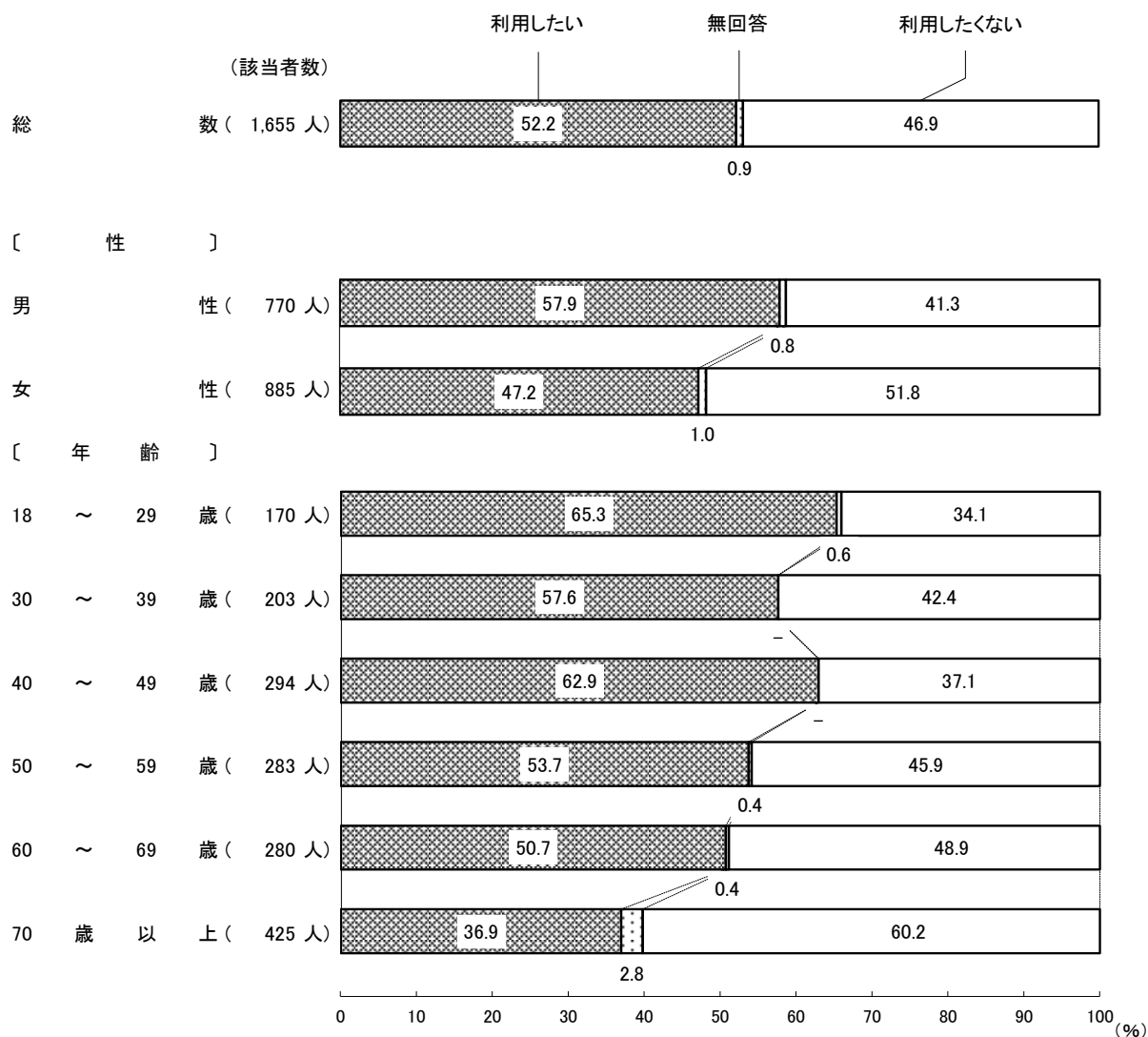
表５　テレビ電話によるリモート相談に関する利用意向

	該当者数	利用したい	利用したくない	無回答
	人	%	%	%
総数	1,655	52.2	46.9	0.9
〔都市規模〕				
大都市	459	56.0	43.4	0.7
東京都区部	110	55.5	43.6	0.9
政令指定都市	349	56.2	43.3	0.6
中都市	669	52.3	46.5	1.2
小都市	386	46.1	52.8	1.0
町村	141	56.0	44.0	-
〔性〕				
男性	770	57.9	41.3	0.8
女性	885	47.2	51.8	1.0
〔年齢〕				
18～29歳	170	65.3	34.1	0.6
30～39歳	203	57.6	42.4	-
40～49歳	294	62.9	37.1	-
50～59歳	283	53.7	45.9	0.4
60～69歳	280	50.7	48.9	0.4
70歳以上	425	36.9	60.2	2.8

ア　リモート相談を利用したい理由

パソコンやスマートフォンを活用したテレビ電話によるリモート相談により、場所の制約なく、行政相談ができるとしたら、「利用したい」と答えた者（864 人）に、「利用したい」と思った理由は何か聞いたところ、「移動にかかる時間と費用を節約できるから」を挙げた者の割合が 65.9％と最も高く、以下、「相手の顔が見えるので、通常の電話やメールだけでは伝えにくいことも伝えられそうだから」（48.0％）、「新型コロナウイルス感染症への対策上、安心できるから」（42.7％）、「直接、対面するより気楽に話せそうだから」（35.8％）の順となっている。（複数回答）

性別に見ると、「相手の顔が見えるので、通常の電話やメールだけでは伝えにくいことも伝えられそうだから」を挙げた者の割合は男性で、「新型コロナウイルス感染症への対策上、安心できるから」を挙げた者の割合は女性で、それぞれ高くなっている。

年齢別に見ると、「移動にかかる時間と費用を節約できるから」を挙げた者の割合は 18～29 歳、30 歳代で、「相手の顔が見えるので、通常の電話やメールだけでは伝えにくいことも伝えられそうだから」を挙げた者の割合は 70 歳以上で、「直接、対面するより気楽に話せそうだから」を挙げた者の割合は 18～29 歳で、それぞれ高くなっている。（図６、表６）

図６　リモート相談を利用したい理由
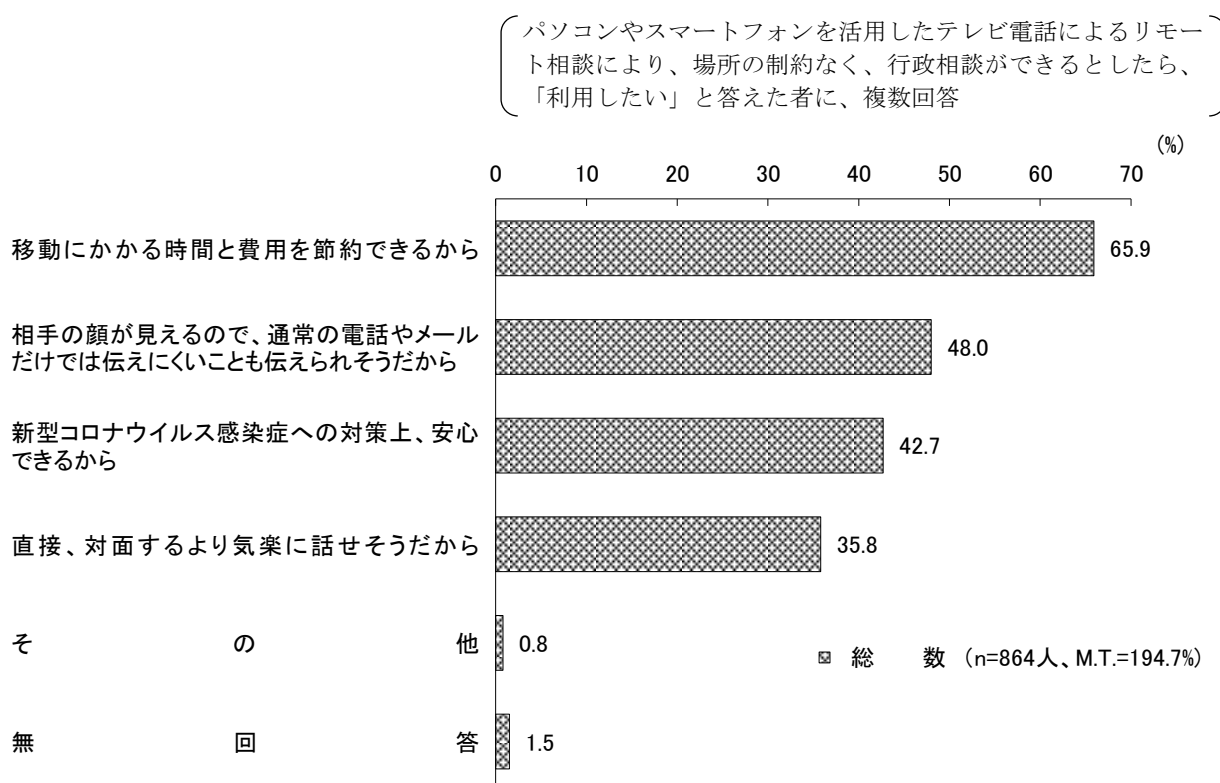
表６　リモート相談を利用したい理由

（パソコンやスマートフォンを活用したテレビ電話によるリモート相談により、場所の制約なく、行政相談ができるとしたら、「利用したい」と答えた者に、複数回答）

	該当者数	移動にかかる時間と費用を節約できるから	相手の顔が見えるので、通常の電話やメールだけでは伝えにくいことも伝えられそうだから	新型コロナウイルス感染症への対策上、安心できるから	直接、対面するより気楽に話せそうだから	その他	無回答	計(M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	864	65.9	48.0	42.7	35.8	0.8	1.5	194.7
〔都市規模〕								
大都市	257	72.0	46.3	42.0	35.0	0.4	0.4	196.1
東京都区部	61	83.6	49.2	37.7	21.3	1.6	−	193.4
政令指定都市	196	68.4	45.4	43.4	39.3	−	0.5	196.9
中都市	350	67.4	47.7	43.1	32.6	0.9	2.0	193.7
小都市	178	54.5	47.2	44.9	40.4	1.7	2.2	191.0
町村	79	64.6	57.0	38.0	41.8	−	1.3	202.5
〔性〕								
男性	446	67.9	54.3	35.7	36.8	0.2	0.9	195.7
女性	418	63.6	41.4	50.2	34.7	1.4	2.2	193.5
〔年齢〕								
18～29歳	111	76.6	41.4	42.3	45.0	1.8	−	207.2
30～39歳	117	76.9	41.0	41.0	28.2	0.9	−	188.0
40～49歳	185	71.4	42.7	40.0	33.0	1.6	1.1	189.7
50～59歳	152	71.7	46.1	49.3	30.3	−	−	197.4
60～69歳	142	66.2	52.1	43.0	38.7	−	3.5	203.5
70歳以上	157	37.6	62.4	40.8	40.8	0.6	3.8	186.0

イ　リモート相談を利用するための条件整備

パソコンやスマートフォンを活用したテレビ電話によるリモート相談により、場所の制約なく、行政相談ができるとしたら、「利用したくない」と答えた者（776人）に、利用するためには、どのような条件を整備する必要があると思うか聞いたところ、「誰もが簡単に操作できる仕組みにすること」を挙げた者の割合が71.1％と最も高く、以下、「情報セキュリティの水準を高くすること」(34.0％)、「ホームページなどで操作方法をわかりやすく示すこと」(30.3％)、「行政相談委員や総務省の職員から、利用についてサポートが受けられるようにすること」（25.9％）の順となっている。なお、「どのような条件が整備されたとしても利用したくない」と答えた者の割合が10.7％となっている。（複数回答）

性別に見ると、大きな差異は見られない。（図７、表７）

図７　リモート相談を利用するための条件整備
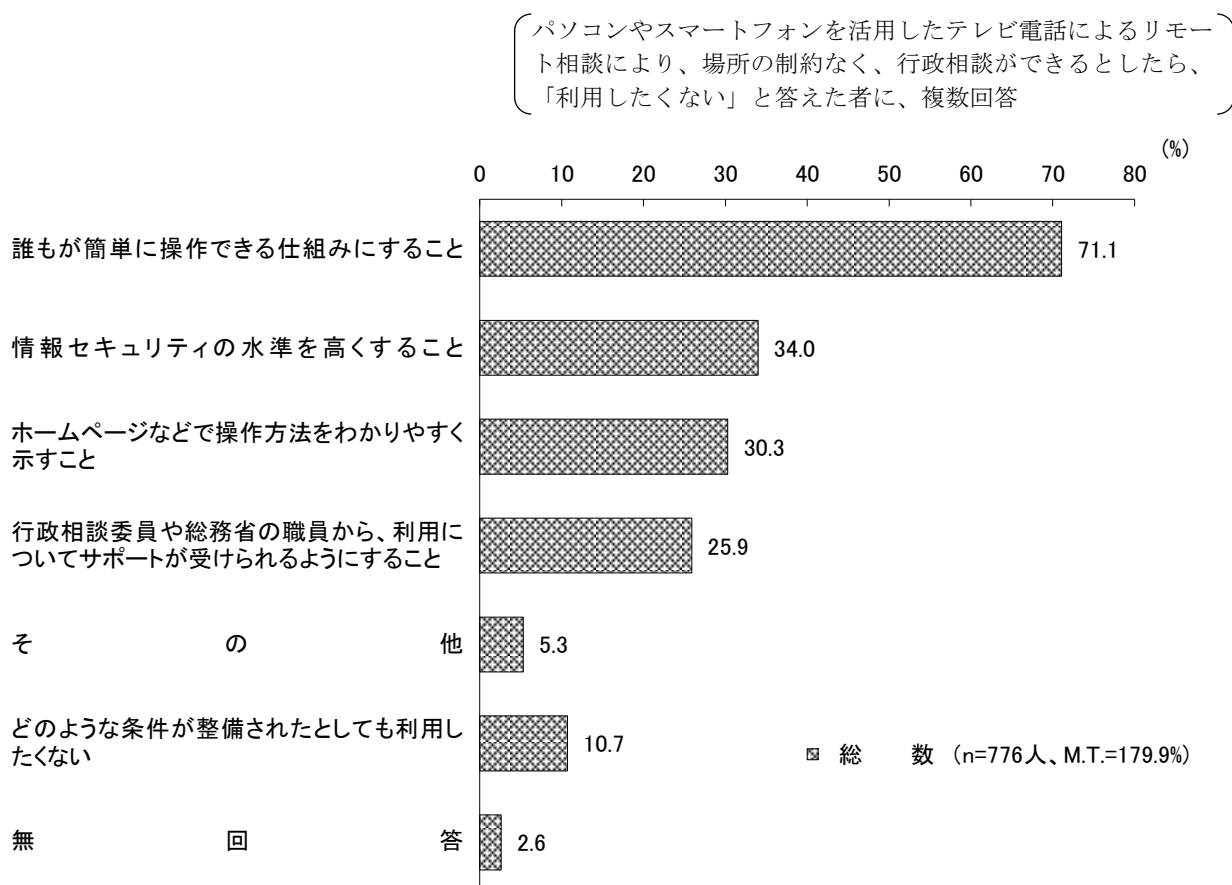
表７　リモート相談を利用するための条件整備

（パソコンやスマートフォンを活用したテレビ電話によるリモート相談により、場所の制約なく、行政相談ができるとしたら、「利用したくない」と答えた者に、複数回答）

	該当者数	誰もが簡単に操作できる仕組みにすること	情報セキュリティの水準を高くすること	ホームページなどで操作方法をわかりやすく示すこと	行政相談委員や総務省の職員から、利用についてサポートが受けられるようにすること	その他	どのような条件が整備されたとしても利用したくない	無回答	計（M.T.）
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	776	71.1	34.0	30.3	25.9	5.3	10.7	2.6	179.9
〔都市規模〕									
大都市	199	69.3	36.7	35.2	24.1	7.0	9.5	2.5	184.4
東京都区部	48	72.9	45.8	45.8	18.8	12.5	10.4	2.1	208.3
政令指定都市	151	68.2	33.8	31.8	25.8	5.3	9.3	2.6	176.8
中都市	311	70.4	35.7	31.8	27.0	5.8	10.9	1.6	183.3
小都市	204	74.5	29.4	26.5	26.5	2.9	11.3	4.4	175.5
町村	62	69.4	32.3	19.4	24.2	4.8	11.3	1.6	162.9
〔性〕									
男性	318	72.0	35.5	32.4	26.7	5.7	9.1	2.2	183.6
女性	458	70.5	33.0	28.8	25.3	5.0	11.8	2.8	177.3
〔年齢〕									
18～29歳	58	63.8	48.3	46.6	13.8	8.6	17.2	－	198.3
30～39歳	86	73.3	39.5	46.5	17.4	4.7	15.1	－	196.5
40～49歳	109	74.3	54.1	38.5	20.2	3.7	5.5	1.8	198.2
50～59歳	130	68.5	36.2	30.0	20.0	8.5	12.3	1.5	176.9
60～69歳	137	73.0	29.9	29.2	29.9	5.8	8.8	0.7	177.4
70歳以上	256	71.1	21.5	18.4	34.8	3.5	10.2	5.9	165.2

行政相談に関する世論調査

令和３年６月

（n＝1,655（郵送：n＝1,160、インターネット：n＝495））

ここからは、行政相談についておうかがいします

問１．あなたは、役所の手続やサービスなど国の行政全般について、地域の中から選ばれた「行政相談委員」（全国約 5,000 人、各市区町村に１人以上配置）が、行政への苦情や意見、要望などを受け付けていることを知っていましたか。（○は１つ）

（13.8） **１．** 知っていた
（85.4） **２．** 知らなかった
（ 0.8） 無回答

問２．あなたは、都道府県庁所在地などに「総務省の行政相談センター」があり、電話やインターネットなどでも、行政への苦情や意見、要望などを受け付けていることを知っていましたか。（○は１つ）

（17.2） **１．** 知っていた
（82.0） **２．** 知らなかった
（ 0.8） 無回答

問３．あなたは、「行政相談委員」や「総務省の行政相談センター」に関する情報を何によって提供されたら良いと思いますか。（○はいくつでも）

（61.7） **１．** テレビ・ラジオ
（42.1） **２．** 新聞・雑誌・書籍
（11.5） **３．** 総務省のポスター・パンフレット
（60.2） **４．** 市区町村の広報誌（紙）
（35.8） **５．** 町内回覧板（チラシ）
（17.0） **６．** 地域や学校で行政相談を紹介するイベント
（14.6） **７．** 総務省のホームページ
（29.3） **８．** 都道府県・市区町村のホームページ
（26.2） **９．** Twitter（ツイッター） や Facebook（フェイスブック）などのＳＮＳ
（ 1.7） **10．** その他（具体的に→）＿＿＿＿＿＿
（ 0.7） 無回答 （M.T.=300.8）

問４．あなたは、行政への苦情や意見、要望などがある場合、どのような方法で行政相談を利用したいと思いますか。（○はいくつでも）

（67.1） **１．** 市区役所・町村役場、公民館などの公共施設に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く
（19.9） **２．** ショッピングセンターや商店街に開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く
（12.9） **３．** 駅やバスターミナルの近くに開設する、行政相談委員や総務省の職員がいる相談所に行く
（ 3.7） **４．** 総務省の行政相談センターに行く
（33.7） **５．** 行政相談委員や総務省の行政相談センターに電話する
（31.4） **６．** 行政相談委員や総務省の行政相談センターにメールを送る
（ 3.5） **７．** 行政相談委員や総務省の行政相談センターに手紙を出す
（ 2.8） **８．** その他（具体的に→）＿＿＿＿＿＿
（ 1.3） 無回答 （M.T.=176.3）

次のページの 問５ に進んでください

問５．総務省では現在、パソコンやスマートフォンを活用したテレビ電話によるリモート相談の導入を検討しています。あなたは、行政への苦情や意見、要望などがある場合、このような方法により、場所の制約なく、行政相談ができるとしたら、利用したいと思いますか。（○は１つ）

（52.2）**１．** 利用したい
（46.9）**２．** 利用したくない ………… ２と答えた方は問７へ
（ 0.9）　無回答

問５で「１．利用したい」と答えた方への質問

問６．「利用したい」と思った理由は何ですか。（○はいくつでも）

（n=864）
（48.0）**１．** 相手の顔が見えるので、通常の電話やメールだけでは伝えにくいことも伝えられそうだから
（35.8）**２．** 直接、対面するより気楽に話せそうだから
（65.9）**３．** 移動にかかる時間と費用を節約できるから
（42.7）**４．** 新型コロナウイルス感染症への対策上、安心できるから
（ 0.8）**５．** その他（具体的に→）＿＿＿＿＿＿
（ 1.5）　無回答　（M.T.=194.7）

問５で「２．利用したくない」と答えた方への質問

問７．利用するためには、どのような条件を整備する必要があると思いますか。（○はいくつでも）

（n=776）
（71.1）**１．** 誰もが簡単に操作できる仕組みにすること
（30.3）**２．** ホームページなどで操作方法をわかりやすく示すこと
（25.9）**３．** 行政相談委員や総務省の職員から、利用についてサポートが受けられるようにすること
（34.0）**４．** 情報セキュリティの水準を高くすること
（ 5.3）**５．** その他（具体的に→）＿＿＿＿＿＿
（10.7）**６．** どのような条件が整備されたとしても利用したくない
（ 2.6）　無回答　（M.T.=179.9）